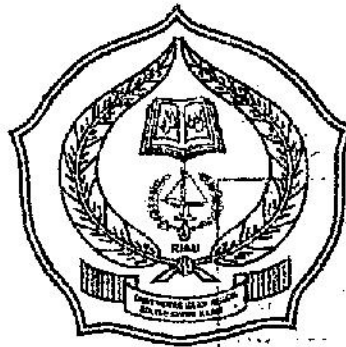


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAKSANAAN PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN DAN
KETERTIBAN (K3) DI KECAMATAN TAMPAN
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI



201195ADN
TO 29 APRIL 2011
PARAI

Oleh :

RASWIRTA
NIM. 10675005085

**PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM**

RIAU

2010

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAKSANAAN PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN DAN
KETERTIBAN (K3) DI KECAMATAN TAMPAN
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh :

RASWIRTA
NIM. 10675005085

**PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RASWIRTA
NIM : 10675005085
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM
KEBERSIHAN, KEINDAHAN DAN KETERTIBAN
(K3) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I



MAHENDRA ROMUS, M.Ec, PhD
Nip. 197111192005011004

PEMBIMBING II



MASHURI, MA
Nip. 130707011

MENGETAHUI

DEKAN



Drs. Azwar Harahap, M.Si
Nip. 195602021984031002

KETUA JURUSAN



Drs. ALMASRI, M.Si
Nip. 196708012005011007

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

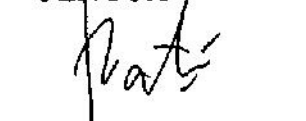
NAMA : Raswirta
NIM : 10675005085
JURUSAN : Administrasi Negara
JUDUL SKRIPSI : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan Dan Keertiban (K3) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

PANITIA PENGUJI

PENGUJI I



MAHMUZAR, M.Hum
NIP : 150 390 416

PENGUJI II


RATNA DEWI, S.Sos
NIP : 150 429 179



KETUA


Drs. Asma Harahap, M.Si
NIP : 19560202 198403 1002

SEKRETARIS


Asdi Maira, SE
NIP: 130 008 012

ABSTRAKSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN DAN KETERTIBAN (K3) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Oleh : RASWIRTA

Peraturan daerah Nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan kebersihan yang telah membawa perubahan tentang struktur dan pelaksanaan pengelolaan kebersihan tersebut, dimana penyelenggaraan ini telah tampak keberhasilannya yaitu kota Pekanbaru mendapat penghargaan piala "ADIPURA" ke lima kalinya yaitu sejak tahun 2005-sekarang momen tersebut sebagai penghargaan sebagai kota besar terbersih se- Indonesia. Dalam penelitian ini penulis bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan tampan kota pekanbaru dan mengetahui kebijakan-kebijakan pemerintah tentang pengelolaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan Tampan. Dalam penelitian ini penulis menganalisa data dengan metode deskriptif. Adapun populasi pada penelitian ini 144.371. sampel sebanyak 50 responden. Untuk mendapatkan data pada penelitian ini yaitu dengan kuisisioner, observasi, interview . Sedangkan hasil pada penelitian ini tanggapan responden/ masyarakat kecamatan Tampan tentang kebijakan-kebijakan yang diterapkan pemerintah kota Pekanbaru masyarakat menyatakan "Sangat Setuju" dengan diterapkannya kebijakan-kebijakan tersebut. Diharapkan masyarakat dan pemerintah peduli akan kebersihan lingkungan terutama mengenai sampah karena lingkungan yang bersih, sehat dan aman maka masyarakat akan merasa nyaman dan terhindar dari penyebaran berbagai penyakit yang diakibatkan oleh sampah-sampah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan nikmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini, sholawat dan salam buat Nabi Muhammad SAW yang telah membawa peradaban umat manusia ke peradaban yang *berakhlaoul karimah*.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang telah membantu penulis mulai dari awal masuknya penulis menduduki bangku perkuliahan sehingga sampai penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai tugas akhir dalam masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, diantaranya :

1. Ayahanda Sayuti bin Wahab dan Ibunda Tiwarnis bin Marhalim yang tercinta dan tersayang, jasa mu ayah dan bunda akan kuingat selalu hingga akhir hayatku “amin” yang tak pernah bosan memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. DR HM. Nazir, MA selaku Rektor.
3. Bapak Drs. Azwar Harahap, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan syarif kasim Pekanbaru.
4. Bapak Drs. Almasri , M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Negara dan Bapak Rusdi, S.Sos, MA, selaku sekretaris jurusan Administrasi Negara.

5. Seluruh Dosen dan karyawan dilingkungan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru .
6. Adinda Srikandi dan Arwawan Putra yang telah memberikan semangat dan dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.
7. Terima Kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Mamak H. Sudirman yang telah memberikan kepada penulis baik moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah di UIN Suska Riau.
8. Kawan-kawan seperjuangan Aspayoni, Supriadi, Sepeb Delem masih banyak lagi yang tidak penulis sebutkan satu-persatu terima - kasih atas bantuan dan kebersamaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan Bapak/ Ibu/ Saudara/i sekalian dengan balasan pahala, amin ya rabbalalaminn.

Pekanbaru, 21 Februari 2011

Penulis

RASWIRTA

DAFTAR ISI

Abstraksi.....	
Kata Pengantar.....	
Daftar Isi.....	
Daftar Tabel.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian	3
BAB II TELAAH PUSTAKA.	
II.1 Konsep Teori.....	6
II.1.2 Konsep pelayanan publik.....	9
II.1.3 Konsep pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3)..	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Lokasi penelitian.....	27
III.2 Populasi dan sampel.....	27
III.3 Teknik pengumpulan data.....	29
III.4 Jenis dan sumber data.....	29
III.5 Analisa data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
IV.1 Letak dan geografis.....	32
IV.2 Struktur pemerintahan kecamatan Tampan.....	33
IV.3 keadaan penduduk dan mata pencaharian.....	38
IV.4 Sarana pendidikan.....	41

BAB V HASIL DAN PEMABAHASAN	43
V.1 Deskripsi variabel.....	43
V.1.2 Tingkat pendidikan responden.....	43
V.2. Hasil penelitian.....	45
V.3 Analisa Hasil.....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
VI.1 Kesimpulan.....	58
VI.1.2 Saran.....	58
Daftar kepustakaan	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jumlah populasi dan sampel.....	28
Tabel IV.2 Komposisi penduduk menurut kelompok umur di kecamatan	39
Tabel IV.3 Komposisi penduduk berdasarkan mata pencaharian.....	40
Tabel IV.4 Sarana pendidikan dikecamatan Tampan.....	41
Tabel V.1 Identitas responden.....	43
Tabel V.2 Tingkat pendidikan.....	43
Table V.3 Tingkat umur/ usia responden.....	44
Table V.4 Tanggapan responden dengan dikeluarkannya Perda nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan kebersihan.....	45
Tabel V.5 Tanggapan responden tentang apakah telah mengetahui masyarakat dengan dikeluarkan Perda No 7 tahun 2004.....	46
Tabel V.6 Tanggapan responden tentang keadaan lingkungan.....	46
Table V.7 Tanggapan responden mengenai tersedianya jumlah TPA yang memadai...47	
Table V.8 Rekapitulasi dari ketiga item tanggapan responden.....	47
Table V.9 Tanggapan responden dengan tersedianya petugas kebersihan.....	48
Table V.10 Tanggapan responden mengenai tersedianya armada yang tersedia untuk pengangkutan sampah.....	48
Table V.11 Tanggapan responden mengenai jumlah armada pengangkut sampah.....	49
Table V.12 Rekapitulasi dari ketiga item tanggapan responden.....	49
Table V.13 Tanggapan responden mengenai tersedianya armada yang tersedia untuk Pengangkutan sampah setiap hari.....	50
Table V.14 Denda yang diberikan kepada masyarakat jika ada kerusakan lingkungan yang dilakukan oleh masyarakat.....	50
Table V.15 Intensitas petugas dalam mengontrol lingkungan.....	51
Table V.16 Rekapitulasi dari ketiga item tentang tanggapan responden.....	51
Table V.17 Penyuluhan tentang kebersihan lingkungan.....	51
Table V.18 Intensitas kedatangan petugas dalam menanggulangi bencana.....	52

Tabel V.19 Rekapitulasi dari kedua item tanggapan responden.....	52
Table V.20 Tanggapan responden mengenai intensitas kegiatan siskamling.....	53
Tabel V.21 Tanggapan responden mengenai intensitas kegiatan gotong-royong.....	53
Table V.22 Rekapitulasi dari kedua item tentang tanggapan responden.....	54
Table V.23 Rekapitulasi dari seluruh item tentang tanggapan responden.....	54



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Kebersihan adalah unsur yang sangat penting dalam hidup bermasyarakat, kebersihan tersebut berawal dari keluarga, masyarakat, desa , kota sampai negara. Kebersihan dapat terwujud apabila semua komponen tersebut menyadari akan arti penting kebersihan, kebersihan selalu disandingkan dengan keindahan dan ketertiban. Dalam rangka mewujudkan sasaran dan tujuan yang diinginkan di perlukan adanya upaya pembinaan semua komponen tersebut dan aparat pemerintah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara *efektif, efisien* dan *akuntabel* (Tanjung djamaludin 2004 : 17).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan pemerintah maka indeks kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya *mal administrasi* dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima pelayanan atau sebaliknya (Ganie Rochman 2000 : 15).

Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator-indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintah terlebih pada pelayanan-

pelayanan terhadap kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya didalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik (Ganie Rochman 2000 : 21).

kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan yang semakin membaik, mengakibatkan masyarakat sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya, kenyataan yang ada mengisaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Widodo Djoko 2000 : 23).

Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri (Ganie Rochman 2000 : 24).

Mengenai hal diatas maka di tetapkan pelimpahan kewenangan penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kecamatan tampan kota Pekanbaru berdasarkan peraturan daerah Nomor 7 tahun 2004 tentang petunjuk pelaksanaan

pengelolaan kebersihan di kecamatan Tampan kota Pekanbaru. Berdasarkan keputusan tersebut merupakan strategi jitu yang di tetapkan oleh walikota Pekanbaru. dengan keputusan tersebut partisipasi masyarakat dalam menangani kebersihan dapat meningkat dan pengelolaan sampah dapat tertangani dengan baik, sehingga dinas kebersihan dan taman kota Pekanbaru hanya menangani kebersihan dan taman yang ada di jalan-jalan protocol kota Pekanbaru dan penanganan kebersihan yang ada di kecamatan dan kelurahan di kota Pekanbaru diserahkan kepada masing-masing kecamatan.

Bertitik tolak dari latar belakang permasalahan maka penulis ingin meneliti lebih jauh dengan judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan Dan Ketertiban (K3) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.**

1.2. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah di jelaskan pada latar belakang maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan tampan kota Pekanbaru.
- b. Bagaimana kebijakan-kebijakan pemerintah tentang pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan Tampan kota Pekanbaru.

1.3. Tujuan dan Kegunaan penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kecamatan Tampan.
- b. Untuk mengetahui kebijakan-kebijakan pemerintah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kecamatan Tampan.

untuk melestarikan lingkungan hidup yang terbebas dari sampah.

1.3.2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk memberikan gambaran kepada masyarakat betapa pentingnya menjaga kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kota Pekanbaru.
- b. Sebagai bahan informasi bagi peneliti-peneliti lainnya dengan konteks permasalahan yang sama.
- c. Dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kota Pekanbaru.

1.3.3. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini bersisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang konsep teoritis sebagai pedoman dalam penulisan penelitian ini, konsep operasional, teknik pengukuran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang letak dan georafis tempat penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengukuran data, populasi dan sample dan analisa data.

BAB IV : GAMABARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang letak dan georafis daerah tempat penelitian yang akan diteliti.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas hasil dari penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3).

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran.



BAB II

TELAAH PUSTAKA

II.1. Konsep Teoritis

II. 1.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya, (Kotler 2008:145).

Menurut (Lukman 2000: 119) , ia menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan dengan pandangan (Gibson 1987:144), Wexley dan Yulk (1988: 144), ia menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan factor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian (Tjiptono 1996:54), ia menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada perusahaan. Berdasarkan berbagai pandangan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation* paradigma oleh (Oliver dalam Prawitra 1993:145)

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas

kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Dari pengertian diatas terlihat bahwa kesenjangan atau gap yang dirasakan oleh pelanggan akan selalu dinilai lewat proses perbandingan yang berkelanjutan antara harapan dengan kenyataan yang diberikan oleh perusahaan. Tentunya hal tersebut perlu menjadi perhatian para penyedia jasa. konsumsi pasti akan mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum, jika kenyataan dibawah harapan, pelanggan akan puas, serta bila kenyataan melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Dalam menjalankan aktivitas instansi, umumnya yang harus diperhatikan instansi adalah orientasi pelayanan publik yaitu menyangkut apa yang harus dipuaskan perusahaan terhadap masyarakat. Dengan lebih memperhatikan aspek tersebut tentunya tujuan yang ingin dicapai instansi akan dapat terwujud. Menurut Schnaars dalam Tjiptono (1997: 24) pada dasarnya tujuan dari suatu instansi adalah memberikan pelayanan publik yang memadai.

Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan instansi menjadi harmonis atau dekat, memberikan dasar yang baik bagi masyarakat. (Tjiptono: 24).

Apalagi kalau kita berbicara pelayanan jasa cenderung lebih susah untuk di evaluasi sejauh manna tingkat kepuasan pemakai jasa tersebut. Sebagian besar kualitas jasa yang diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara pengguna jasa dan terdapat kontrak personal dengan penyelenggaraan jasa tersebut.

Keuntungan dari kepuasan konsumen yang diterapkan oleh perusahaan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan sebagai berikut :

- a. Hubungan antara perusahaan dengan para langganan menjadi harmonis
- b. Memberi dasar yang baik bagi pembelian ulang oleh konsumen
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata konsumen
- f. Laba yang diperoleh dapat menjadi meningkat.

Keuntungan dari kepuasan publik yang diterapkan oleh instansi akan memberikan keuntungan bagi instansi sebagai berikut :

- a. Hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis
- b. Reputasi instansi menjadi baik dimata masyarakat

Dalam melaksanakan kualitas pelayanan bukanlah pekerjaan yang gampang untuk melaksanakan apalagi faktor-faktor bias dalam *service quality*, diantaranya :

- a. Bukti langsung (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Kehandalan (*realibility*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yan dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. Kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan pegawai yang menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari pegawai.
- e. Empati yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan.

II.1.2. konsep pelayanan publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas oaring lain secara langsung. Pelayanan publik menurut Sinambela(2005:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memilikisetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Agung kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemeberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Kemudian pelayanan publik menurut keputusan menteri pendayaan aparatur negara (PAN) Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Sedangkan keputusan menteri pendayaan aparatur negara (PAN) Nomor 58 tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD). Pengelompokan jenis pelayanan yang dihasilkan yaitu : pelayanan administrative, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan public sebagai focus disiplin ilmu administrasi public tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada public masih belum baik atau tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan (Agus Dwiyanto 2003:102) dalam bukunya *Governance and Decentralization* (GSD) tahun 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan dalam pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan public, tetapi secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan public masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good governance*).

Konsep pelayanan public yang dikemukakan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "*Reventing goverment*" (1995:130) menurut ia pentingnya peningkatan pelayanan public oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta yaitu lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. Kemudian menurut Gasper (2002:52) dalam bukunya ia mengatakan bahawa elemen paling penting bagi organisasi / instansi adalah pelanggan/ masyarakat untuk identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan/ masyarakat.

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan keputusan menteri Pendayaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta pelayanan yang di hasilkan yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan publiik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah kepada public masih belum baik atau tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kutipan (Agus Dwiyanto 2003 : 102), dalam bukunya *Governance and Desentralization* (GSD) tahun 2002 di 20 provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan dalam pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

Konsep pelayanan publik yang dikemukakan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "*Reveinting Government*" (1995 : 130) menurut beliau pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta yaitu lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

II.1.2 konsep Pelaksanaan Penanganan Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (k3).

Dalam rangka untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam hal penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) maka diperlukan suatu motivasi agar tujuan dapat terlaksana dengan baik.

Menurut French (1997:235) ia mendefenisikan motivasi merupakan sebagai hasrat atau keinginan seseorang meningkatkan upaya untuk mencapai target atau hasil. Kemudian GR. Tery (1997:237) mengemukakan bahwa motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada diri seseorang yang merangsang nya untuk melakukan tindakan-tindakan. Disamping itu motivasi dimaksud dalam pencapaian tujuan, agar tujuan tersebut dapat tercapai diperlukannya pemungutan retribusi kebersihan agar proses pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) tersebut berlangsung sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Kemudian Soemitro (1995:15) ia mengemukakan retribusi merupakan pembayaran kepada negara yang dilakukan oleh mereka yang menggunakan jasa-jasa negara, didalam Perda Nomor 4 tahun 2000, Pasal 9 diterangkan bahwa setiap orang / badan yang menguasai bangunan, tanah, lapangan atau yang merupakan sumber sampah dikenakan retribusi kebersihan. Dalam hal untuk kelancaran kegiatan dalam pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) maka dilakukan pengawasan, penagawasan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk/ ditetapkan oleh camat Tampan.

Sebagaimana diketahui bahwa pengawasan adalah merupakan bimbingan pelaksanaan dari rencana-rencana atau pengambilan langkah-langkah yang diperlukan

untuk menjamin agar pekerjaan sesuai dengan rencana, Moekijat (1989:79). Selanjutnya Handayaniingrat (1996:151) mengemukakan syarat-syarat pengawasan yang efektif sebagai-berikut :

1. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana
2. pengawasan harus menunjukan penyimpangan pada hal-hal yang penting.
3. Pengawasan harus obyektif
4. Pengawasan harus efektif
5. Pengawasan bertujuan membawa tindakan perbaikan.

Kemudian, adapun undang-undang yang mengatur tentang pokok-pokok pengelolaan lingkungan hidup. Adapun dasar pemikiran yang ditetapkan undang-undang Nomor 4 tahun 1982 yaitu :

- a. Lingkungan adalah sebagai karunia tuhan yang maha esa, lingkungan bersih, indah dan nyaman harus dikembangkan dan di lestarikan kemampuannya agar dapat tetap menjadi sumber makhluk lainnya, demikelangsungn dan peningkatan kualitas hidup.
- b. Melindungi dan mengembangkan lingkunganhidup dalam hubungan kehidupan antara bangsa adalah sesuai dan selaras dengan perkembangan kesadaran lingkungan. Hal ini sesuai dengan kedudukan pancasila dasar falsafah negara indonesia serta merupakan kesatuan yang bulat dan utuh diantara lingkungan dengan manusia mempunyai hubungan timbale balik.

Dalam upaya penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) dikecamatan Tampan dalam upaya pelaksanaan k3 sebagaimana yang tertuang dalam

peraturan daerah Nomor 4 tahun 2000, dapat dilihat pengertian kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) menurut perda Nomor 4 tahun 2000 yaitu :

- a. Kebersihan adalah suatu lingkungan bersih, rapi dan bebas dari segala macam kotoran dari sampah dari lingkungan sekitarnya.
- b. Keindahan adalah kepandaian seseorang menata , merawat dan membersihkan lingkungan secara rapi.
- c. Ketertiban adalah terjaganya ke keselamatan masyarakat pada malam hari dan masyarakat bias hidup dengan tenang , tertib tanpa merasa ketakutan dan gelisah terhadap kejadian yang ada.

Berdasarkan peraturan daerah Nomor 4 tahun 2000 tentang retribusi kebersihan dan peraturan daerah Nomor 5 tahun 2002 tentang ketertiban umum, dan dikeluarkannya surat keputusan walikota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan kebersihan, maka camat Tampan mengeluarkan kebijakan dalam penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) dengan surat keputusan camat Tampan Nomor 36/KT/I/2004 adalah sebagai-berikut :

- a. Melakukan koordinasi kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3).
- b. Penyediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan kebersihan.
- c. Memberikan motivasi kepada masyarakat tentang budaya hidup bersih, indah dan tertib.
- d. Melakukan pengawasan.

Sehubungan dengan yang dikemukakan bahwa untuk menciptakan kondisi bersih maka diperlukan pelayanan kebersihan yaitu penanganan sampah secara

terpadu agar tidak merusak lingkungan seperti kegiatan penyapuan sampah, pengangkutan sampah, penyapuan dan pengangkutan sampah kedalam tempat pembuangan sementara (TPS) serta pengangkutan dan pemusnahan sampah dari tempat pembuangan sampa (TPS) ke tempat pembuangan akhir (TPA). (Perda Nomor 4 Tahun 2000). Atas imbalan jasa penyelenggaraan pengangkutan, pembuangan dan pemusnahan samapah dari tempat pembuangan sementara (TPS) ke tempat tempat pembuangan akhir (TPA), dikenakan retribusi kebersihan. (Perda Nomor 4 tahun 2000).

Salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) adalah retribusi daerah, retribusi daerah adalah merupakan pembayaran, iuran/ haraga atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberi izin tertentu yang khusus di sediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. (Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000).

Dari uraian diatas bahwa tujuan pungutan retribusi daerah adalah bukan mencari keuntungan karena hasil pungutan tersebut diutamakan adalah pemeliharaan dannkelangsungan pekerjaan dan jasa milik daerah agar senantiasa dapat diterima masyarakat. Selain itu dengan retribusi tersebut diharapkan agar unit dan pelayanan dapat lebih ditingkatkan dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman oleh karena itu tarif retribusi ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan imbalan jasa yang diberikan.

Adapun sifat retribusi daerah yaitu :

- a. Pelaksanaan bersifat ekonomis
- b. Ada imbalan langsung kepada sipembayar.
- c. Meskipun ada persyaratan formal maupun materil tetapi ada persyaratan alternative untuk mau tidak mau harus membayar.
- d. Dalam hal-hal tentang retribusi daerah digunakan untuk suatu tujuan tertentu, tetapi dalam banyak hal retribusi tidak lebih dari pengembangan biaya yang telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk memiliki permintaan masyarakat(Nurul 1995:12).

Dalam undang-undang Nomor 34 Tahun 2000, pasal 2 ayat 1 yang berbunyi bahwa "Retribusi daerah adalah sebagai pembayaran pemakaian alat karena jasa yang diberikan daerah". Bagi orang yang tidak menggunakan jasa yang diberikan pemerintah daerah tertentu saja tidak dipungut biaya/ retribusi dan kepada orang yang berkepentingan atas jasa pemerintah yang dapat dikenakan biaya / retribusi.

Dalam hal ini Munawir (1990:8) mengemukakan bahwa retribusi daerah merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan, paksaan disini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah tidak dikenakan iuran itu. Mengenai hal diatas retribusi lebih lanjut dikemukakan Soemitro (1994:8) menyebutkan bahwa retribusi daerah merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan, paksaan disini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah tidak dikenakan iuran itu. Mengenai pengertian retribusi lebih lanjut dikemukakan oleh Soemitro (1994:4) bahwa retribusi adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang dengan mendapatkan

jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan langsung oleh pemerintah.

Kemudian mengenai pelayanan kebersihan dan retribusi kebersihan telah diatur dalam perda kota Pekanbaru Nomor 4 tahun 2000 tentang retribusi kebersihan isinya yaitu :

- a. Penanganan sampah yakni penyediaan tempat sampah, penyapuan sampah, pengangkutan sampah, pemusnahanh sampah, larangan membuang sampah sembarangan.
- b. Retribusi kebersihan yaitu tarif kebersihan , tata cara pembayaran, pengurangan, keinginan dan pembebasan retribusi, ketentuan pengawasan dan pengendalian, sanksi administers dan ketentuan pidana.

Pemungutan adalah rangkaian suatu kegiatan mulai dari perhimpunan data objek dan subjek retribusi yang tertuang, sampah dengan kegiatan penagihan retribusi atau retribusi yang tertuang kepada wajib retribusi yang tertuang, serta pengawasan penyetorannya. Retribusi dipungut dengan menggunakan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) atau dokumen lain yang persamakan. Surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya pokok retribusi, dokumen lain yang persamakan, antara lain berupa karcis masuk, kupon dan kartu langganan. Jika wajib pajak tertentu tidak membayar retribusi tepat pada waktunya atau kurangnya kesadaran membayar, ia dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar dua persen setiap bulan dari retribusi tertuang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan surat tagihan retribusi daerah (STRD). Surat

B. Konsep Operasional variabel

Operasional variabel adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur variabel, sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut.

C. Hipotesa

Menurut Sugiono (2004:70), ia mengatakan hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian tidak dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian belum bisa dikatakan jawaban yang empirik.

D. Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian ini adalah :

- a. Implementasi strategi dalam penelitian ini adalah suatu cara atau upaya yang dibuat atau diterapkan untuk masyarakat melalui kebijakan yang dibuat itu harus dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh masyarakat yang ada di Kota Pekanbaru. Sedangkan kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu usaha atau langkah yang dibuat oleh walikota dalam menangani kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3).
- b. Strategi dalam penelitian ini adalah suatu cara atau upaya yang dibuat atau diterapkan untuk masyarakat melalui kebijakan yang dibuat itu

harus dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh masyarakat yang ada di kota Pekanbaru.

Strategi penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) dapat dilihat sebagai-berikut :

- a. Melakukan koordinasi dalam penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) adalah koordinasi yang dilakukan antara walikota, camat, lurah serta satuan petugas K3 yang merupakan suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok satuan petugas dapat tersusun menjadi suatu kebulatan yang terintegrasi, seefisien mungkin dalam usaha pencapaian tujuan.

Kriteria pengukurannya dapat dilihat dari :

1. Adanya perencanaan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi.
2. Adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah serta satuan petugas K3.
3. Adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah serta satuan petugas K3.
4. Adanya pengawasan dan perencanaan rapat antara walikota, camat, lurah dan satuan petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Pengukurannya :

Baik : Jika adanya perencanaan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi, adanya

pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah serta staf yang telah ditunjuk (satuan petugas K3), serta adanya pengawasan dan perencanaan rapat antara walikota, camat, lurah dan satuan , petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Cukup Baik : Jika hanya adanya perencanaan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi tetapi tidak adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah serta staf yang telah ditunjuk (satuan petugas K3), tetapi tidak adanya pengawasan dan perencanaan rapat antara walikota, camat, lurah dan satuan petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Kurang baik : Jika hanya adanya perencanaan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi tetapi tidak adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah dan satuan petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

- c. Penyediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan kebersihan yaitu walikota bekerja sama dengan camat dan lurah serta satuan petugas K3 dengan swadaya masyarakat menyediakan tong sampah sebagai tempat pembuangan sementara (UPS) yang telah ditentukan tempatnya,

adanya armada angkutan sampah dan petugas yang telah ditunjuk ini diberi kewajiban untuk membersihkan dan mengambil sampah yang ada ditepi jalan, rumah masyarakat, pertokoan, atau petugas sebagai pengkoordinir pengumpul dan pemindah sampah.

Pengukurannya :

Baik : apabila sampah dapat dikumpulkan oleh petugas dan masyarakat setiap harinya pada tempat pembuangan sementara (TPS) atau tempat yang telah disediakan oleh petugas dan setiap hari sampah dapat dipindahkan dengan armada angkutan sampah oleh petugas dan setiap hari sampah dapat dipindahkan dengan armada angkutan sampah oleh petugas ke tempat pembuangan akhir (TPA) .

Cukup baik : Apabila sampah dapat dikumpulkan oleh petugas dan masyarakat setiap hari pada tempat pembuangan sementara (TPS) atau tempat yang telah disediakan oleh petugas dan tidak setiap hari sampah dipindahkan dengan armada angkutan sampah oleh petugas ke tempat pembuangan akhir (TPA).

- d. Memberikan motivasi dan penyuluhan tentang budaya bersih, indah dan tertib adalah kemampuan yang diberikan oleh walikota, camat, lurah dan satuan petugas k3 untuk memberikan pemahaman terhadap

masyarakat tentang arti penting budaya hidup bersih, indah dan tertib serta bebas sampah.

Kriteria pengukurannya dapat dilihat sebagai-berikut :

- a. Memotivasi masyarakat untuk menjaga kebersihan dan menghijaukan pekarangan rumah, kantor, toko dan tempat – tempat usaha.
- b. Memotivasi kegiatan Siskamling
- c. Melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang kebersihan keindahan dan ketertiban.
- d. Menghimpun partisipasi dan swadaya masyarakat dalam pengadsaan dan pembangunan sarana dan prasarana k3, seperti pembuatan tempat sampah, TPS, Pos Kamling, dan lain-lain.
- e. Melakukan tindakan preventif terhadap pememfaatan tempat terlarang untuk berjualan.

Pengukurannya :

Baik : jika semua kriteria yang diatas dipenuhi, kenyataan dilapangan dan dilakukan minimal satu kali dalam setiap bulannya.

Cukup Baik : jika hanya tiga kriteria saja yang diatas dipenuhi, kenyataan di lapangan dan dilakukan minimal satu kali dalam sctiap bulannya.

Kurang Baik : jika hanya satu atau dua kriteria saja yang diatas dipenuhi pada kenyataannya dilapangan.

- 4 Memungut retibusi kebersihan adalah susatu iuran wajib yang harus dibayar oleh badan/masyrakat kepada pemerintah kota Pekanbaru atas layanan, pengangkutan, pemusnahan sampah yang diberikan kepda masyarakat tersebut yang besar jumlahnya telah ditentukan oleh pemerintah daerah.

Adapun kriteria pengukurannya adalah sebagai-berikut :

2. Pembayaran tepat waktu
3. Adanya pengawasan oleh petugas yang ditunjuk.
4. Berlakunya sanksi/denda bagi yang tidak mmbayar retribusi kebersihan.

Pengukurannya :

Baik : Apabila iuran yang telah ditetapkan dibayar oleh badan/masyarakat tepat waktunya, dan adanya pengawasan oleh petugas yang telah ditunjuk serta

berlakunya sanksi/denda bagi yang tidak membayar retribusi kebersihan tersebut.

Cukup baik : Apabila iuran telah ditetapkan hanya sebagian badan/masyarakat saja yang membayar tepat pada waktunya dan tidak adanya pengawasan serta berlakunya sanksi atau denda bagi yang tidak membayar retribusi kebersihan tersebut.

e. Melakukan pengawasan yaitu untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban maka sebagaimana tersebut diatas ditunjuk /ditetapkan petugas pengawas. Adapun kriteria pengukurannya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Satuan petugas k3 yang telah ditunjuk mengawasi petugas kebersihan setiap harinya.
2. Memonitor keamanan, ketertiban masyarakat (KAMTIBMAS).
3. Mengawasi dan mengatur masyarakat yang tidak peduli terhadap kegiatan k3, seperti membuang sampah di sembarang tempat.

Pengukurannya.

Baik : Jika satuan petugas k3 yang telah ditunjuk mengawasi petugas kebersihan setiap harinya,

dan memonitor KAMTIBMAS, serta mengawasi dan menegur masyarakat yang tidak peduli terhadap kegiatan k3, seperti membuang sampah disembarang tempat.

Cukup Baik : Jika satuan petugas k3 yang telah ditunjuk hanya mengawasi petugas kebersihan setiap harinya, dan jarang memonitor KAMTIBMAS, serta tidak peduli terhadap kegiatan k3, seperti membuang sampah disembarang tempat.

Kurang Baik : Jika satuan petugas k3 yang telah ditunjuk jarang mengawasi petugas kebersihan dan jarang memonitor KAMTIBMAS, serta tidak mengawasi dan menegur masyarakat yang tidak peduli terhadap kegiatan k3, seperti membuang sampah disembarang tempat.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

III.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini diambil pada kecamatan Tampan kota Pekanbaru, lokasi penelitian ini di tetapkan berdasarkan pertimbangan karena kecamatan Tampan adalah sebagai sub system pemerintah kota Pekanbaru yang sedang menggalakkan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3), dimana kecamatan Tampan merupakan pintu gerbang keluar masuk kota Pekanbaru dan untuk itu dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan keadaan lokasi secara obyektif disertai analisa peneliti tentang program pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) dalam usaha menjaga kebersihan, keindahan dan ketertiban di kecamatan Tampan kota Pekanbaru.

III.2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang diteliti. Populasi sebagai kumpulan atau agregasi dari seluruh elemen-elemen atau individu-individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian, Samsul Hadi (2006:45).

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang ada. Bila populasi besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili) Sugiono (2000:91). Untuk mengetahui lebih lanjut tentang jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.1. Jumlah populasi dan sampel.

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Masyarakat	144.371	50	100%
	Jumlah	144.371	50	100%

Sumber Data : Kantor Camat Tampan 2009.

Dari tabel III.1 dapat diketahui, adapun jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini. Populasi berjumlah 144.371 orang dengan persentase 100%, Sampel berjumlah 50 orang dengan persentase 100%, yang tergolong kedalam masyarakat yang berdomisili di 4 kelurahan di kecamatan Tampan, berdasarkan data yang penulis ambil dari kantor kecamatan Tampan kota Pekanbaru. Dalam menetapkan jumlah sampel pada penelitian ini, penulis mengambil 50 orang sebagai sampel atau responden dalam penelitian ini, dengan jumlah 50 orang responden yaitu berjumlah 30 % dari total keseluruhan populasi dalam penelitian ini. Adapun jumlah keseluruhan sampel tersebut dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang untuk mendapatkan data / informasi yang berkenaan dengan penelitian ini, karena orang-orang tersebut dianggap mengetahui tentang keadaan atau kondisi masalah kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan Tampan. Sampel tersebut yaitu responden ditetapkan dengan metode *snow ball* yaitu dengan menetapkan salah satu dari populasi untuk dijadikan sampel sebagai pangkal tolak dalam melakukan penelitian ini.

III.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai-berikut :

- a. Penelitian lapangan yakni mengadakan kegiatan menghimpun data dilapangan dengan menggunakan alat pengumpul data seperti berikut :
 - Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang akan di teliti yaitu masyarakat kecamatan Tampan yang berdomisili pada 4 kelurahan di kecamatn Tampan kota Pekanbaru.
 - Interview yaitu mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan responden/ masayrakat yang diteliti yang menjadi sampel dalam penelitian ini.
 - Angket yaitu mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi alternative jawaban yang menjadi sampel dalam penelitian ini
- b. Penelitian perpustakaan yaitu mengadakan studi terhadap sejumlah literature yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini.

III.4. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi yaitu data yang dikumpulkan dari angket dan pengamatan langsung lapangan berupa :

- a. kebijakan dibidang kebersihan
- b. kebijakan dibidang keindahan
- c. kebijakan dibidang ketertiban

Yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti :

- tentang keadaan georafis dandemografis kecamatan tampan
- struktur organisasi kelembagaan pengelolaan k3.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang meliputi segala informasi yang diperlukan untuk menyusun data-data berdasarkan penelitian baik berupa konsep, defenisi, teori-teori dan informasi –informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, yang diambil dari lembaga atau instansi lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

III.5. Teknik Analisa Data

Dalam peneitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu suatu cara yang menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dan dianalisa berdasarkan kenyataan dan menghubungkannya dengan teori – teori yang relevan.

Untuk mengukur kepuasan pada penelitian ini yaitu dengan rumus

$$p = \frac{f}{n} \times 100 \% . (\text{Suharsimi arikunto 1998 : 246}).$$

Ket : p = Angka persentase

f = frekwensi

n = Jumlah keseluruhan

Ada beberapa indikator-indikator sebagai pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu :

1. Sangat puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 76% s/d 100%
2. Puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 51% s/d 75%
3. kurang puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 55% s/d 40%
4. Tidak puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 39 % s/d 15%
5. Sangat tidak puas, bila persentase pelaksanaan kurang dari 14 %.



BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

IV. 1. Letak dan Georafis

Kecamatan Tampan yang menjadi objek penelitian adalah salah satu dari 12 kecamatan yang ada dikota Pekanbaru, yang mana pada mulanya adalah bagian dari wilayah Kabupaten Kampar. Kemudian pada tahun 1987 status wilayah ini berubah dan masuk kedalam wilayah kota Pekanbaru. Kecamatan Tampan merupakan salah satu dari kecamatan baru sebagai realisasi pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang perubahan batas wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan kabupaten Kampar pada tanggal 14 Mei 1988. Luas wilayah kecamatan Tampan 199.792 km², yang terdiri dari 4 kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Sidomulyo Barat
2. Kelurahan Delima
3. Kelurahan Simpang Baru
4. Kelurahan Tuah Karya

Secara georafis, batas-batas wilayah Kecamatan Tampan adalah sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Rumbai
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Raya

Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan siak hulu kabaupaten kampar.

Di wilayah Kecamatan Tampan keadaan tanahnya berupa dataran dan rawa-rawa. Adapun jenis tanahnya adalah agromorsal, jenis tanah tersebut lebih cocok penggunaannya sebagai usaha pertanian tanaman pangan, tambak, perikanan darat, peternakan unggas dan sebagainya. Namun hanya sedikit masyarakat yang mengembangkan usahanya di bidang pertanian dan peternakan. Sebagian masyarakat kecamatan Tampan memiliki mata pencaharian sebagai Pegawai Negari Sipil dan Pedagang. Jadi potensi tanah untuk dijadikan ladang pertanian selama ini kurang diperhatikan.

IV. 2. Struktur Pemerintah Kecamatan Tampan

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi kantor kecamatan Tampan kota Pekanbaru, yang merupakan salah satu organisasi kecamatan yang terdapat di kota Pekanbaru juga memiliki struktur organisasi. Dimana melalui struktur organisasi ini tertata dengan jelas pembagian kerja yang dimiliki masing-masing seksi atau bidang yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut. Selain itu juga untuk mencapai produktifitas dan efektifitas penyelenggaraan urusan pemerintahan kecamatan maka disusun rencana kerja sesuai dengan tugas Camat sebagai perangkat daerah yang melaksanakan administrasi pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada struktur organisasi Kecamatan Tampan berikut ini :

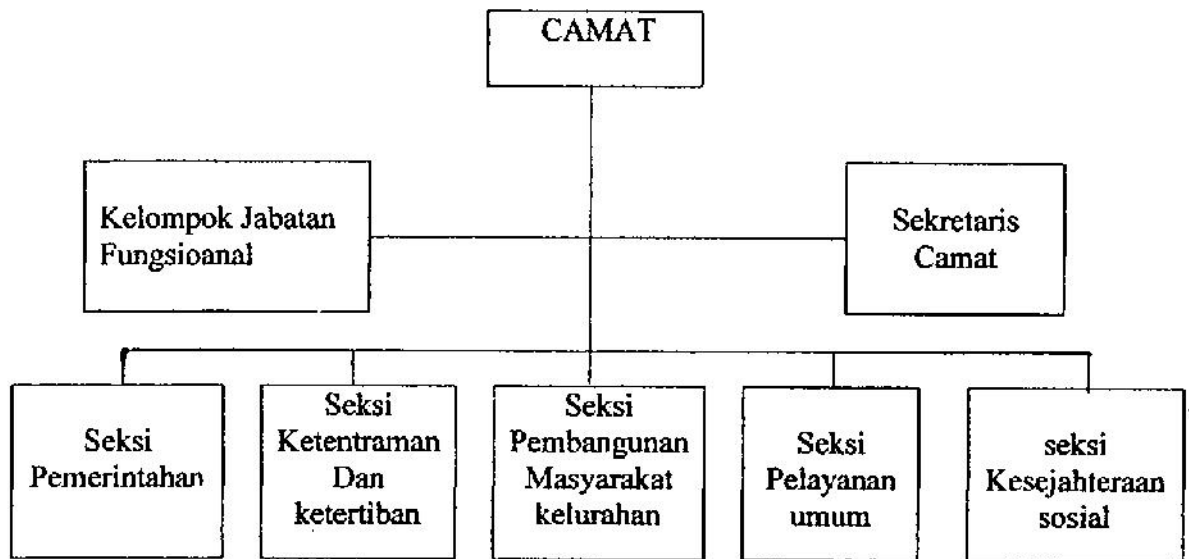
- Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan siak hulu kabaupaten kampar.

Di wilayah Kecamatan Tampan keadaan tanahnya berupa dataran dan rawa-rawa. Adapun jenis tanahnya adalah agromorsal, jenis tanah tersebut lebih cocok penggunaannya sebagai usaha pertanian tanaman pangan, tambak, perikanan darat, peternakan unggas dan sebagainya. Namun hanya sedikit masyarakat yang mengembangkan usahanya di bidang pertanian dan peternakan. Sebagian masyarakat kecamatan Tampan memiliki mata pencaharian sebagai Pegawai Negari Sipil dan Pedagang. Jadi potensi tanah untuk dijadikan ladang pertanian selama ini kurang diperhatikan.

IV. 2. Struktur Pemerintah Kecamatan Tampan

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi kantor kecamatan Tampan kota Pekanbaru, yang merupakan salah satu organisasi kecamatan yang terdapat di kota Pekanbaru juga memiliki struktur organisasi. Dimana melalui struktur organisasi ini tertata dengan jelas pembagian kerja yang dimiliki masing-masing seksi atau bidang yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut. Selain itu juga untuk mencapai produktifitas dan efektifitas penyelenggaraan urusan pemerintahan kecamatan maka disusun rencana kerja sesuai dengan tugas Camat sebagai perangkat daerah yang melaksanakan administrasi pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada struktur organisasi Kecamatan Tampan berikut ini :

Gambar IV.1. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Tampan kota Pekanbaru.



Sumber Data : kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2009.

Dari gambar struktur organisasi pemerintah kecamatan Tampan kota Pekanbaru dapat dijelaskan uraian tugas sebagai-berikut :

Uraian Tugas :

1. Camat mempunyai tugas membantu walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Dalam rangka menjalankan tugas-tugas tersebut Camat mempunyai fungsi sebagai-berikut :
 - a. Pelaksanaan pelimpahan wewenang sebagian kewenangan pemerintah Kotamadya.
 - b. Pelayanan penyelenggaraan Kecamatan

Untuk melaksanakan fungsi Camat sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya maka Camat berwenang untuk :

- Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah umum, pembinaan politik dan negeri.
- Pembinaan pemerintahan kelurahan.
- Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
- Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi, distribusi dan pembinaan sosial.

2. Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu camat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Dengan uraian tugas sebagai-berikut :

- a. Perencanaan dan pengendalian serta evaluasi tertib administrasi perkantoran.
- b. Melaksanakan urusan administrasi keuangan.
- c. Pengendalian surat –surat dan nota dinas.
- d. Pengendalian semua urusan kepegawaian.
- e. Pengendalian urusan perlengkapan.
- f. Pengendalian urusan rumah tangga.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Camat.

3. Seksi pemerintah mempunyai tugas sebagai-berikut :

- a. Merencanakan dan pengembangan urusan otonomi daerah.
- b. Melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembinaan terhadap pemerintahan kelurahan.

- c. Melaksanakan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
 - d. Melaksanakan administrasi monografi dan peta wilayah kecamatan dan kelurahan.
 - e. Melaksanakan pembinaan sosial politik.
 - f. melaksanakan administrasi dan penertiban administrasi pertanahan.
 - g. Mengerjakan buku harian Camat.
4. Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas sebagai-berikut :
- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dan ketentraman serta ketertiban umum.
 - b. Melaksanakan tugas-tugas polisi pamong praja.
 - c. Pembinaan dan penertiban tempat-tempat usaha dan domisili.
 - d. Penertiban dan penegakan peraturan daerah.
 - e. Melakukan pendataan dan penertiban usaha-usaha perdagangan dan industri.
 - f. Melakukan operasi penertiban pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3).
 - g. Pembinaan kerukunan hidup bermasyarakat.
 - h. Mengawasi asset-aset pemerintah.
 - i. Pembinaan perlindungan masyarakat.
 - j. Pembinaan tempat-tempat usaha pariwisata.
5. Seksi pembangunan masyarakat kelurahan mempunyai tugas yaitu sebagai-berikut :
- a. Merencanakan pembinaan masyarakat baik fisik maupun nonfisik.
 - b. Pembinaan produksi dan distribusi usaha-usaha masyarakat

- c. Merencanakan dan melaksanakan urusan bidang lingkungan hidup.
 - d. pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pelayanan umum.
 - e. Pembinaan dan pengurusan izin mendirikan bangunan.
 - f. Pembinaan perekonomian rakyat.
 - g. Merencanakan dan melaksanakan forum komunikasi pembangunan.
 - h. Membina dan memotivasi fasilitas masyarakat dalam bidang pembangunan dan pelaksanaan k3.
 - i. Pembinaan industri, perdagangan penanaman modal.
 - j. Melaksanakan tugas-tugas bidang perhubungan.
 - k. Pembinaan dan pemberdayaan FK-LPM (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat).
6. Seksi pelayanan umum mempunyai tugas sebagai-berikut :
- a. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan umum intern dan ekstern.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program k3 serta saran dan prasarana umum.
 - c. Melaksanakan pelayanan dibidang kepegawaian.
 - d. Pelayanan pajak bumi dan bangunan.
 - e. Pelayanan pendapatan daerah.
 - g. Pelayanan bidang penerangan.
 - h. Pelayanan bidang kebersihan kantor.
 - i. Pelayanan administrasi ketatausahaan kantor dan arsip.
7. Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas sebagai-berikut :
- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dibidang sosial, kependudukan, peranan wanita dan olah raga.

- b. Melakukan pembinaan kehidupan beragama.
- c. Melaksanakan penyusunan program pembinaa dibidang sosial, kependudukan, peranan wanita dan olah raga.
- d. Membina organisasi –orgasnisasi kepemudaan dan wanita.
- e. Membina Dharma wanita, PKK dan Majlis Taklim.
- f. Merencanakan dan pembinaan kehidupan koperasi.
- g. Melaksanakaturusan ketenagakerjaan.
- h. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan keluarga berencana (KB).
- i. Melaksanakan urusan penanggulangan anak nakal, korban narkoba, WTS, waria dan gelandangan.
- j. Melaksanakan urusan penanggulangan bencana alam.

IV.3. Keadaan Penduduk dan Mata pencaharian.

Keadaan penduduk di kecamatan Tampan berjumlah sekitar 344.671 jiwa diperkirakan pada tahun 2009, yang terdiri dari 94.871 pria dan 79.973 wanita. Sedangkan jumlah kepala keluarga yakni diperkirakan berjumlah sebanyak 47.871 KK. Untuk mengetahui perincian jumlah penduduk kecamatan Tampan berdasarkan kelompok umurnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.2. komposisi penduduk menurut kelompok umur di kecamatan tampan kota Pekanbaru.

No	Kelompok Umur	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	0-4	11.973	8.29%
2	5-9	12.875	8.92%
3	10-14	11.276	7.81%
4	15-19	12.754	8.83%
5	20-24	16.978	11.76%
6	25-29	15.363	10.64%
7	30-34	12.745	8.83%
8	35-39	10.763	7.46%
9	40-44	6.934	4.80%
10	45-49	5.876	4.07%
11	50-54	5.724	3.96%
12	55-59	4.921	3.41%
13	60-64	4.572	3.16%
14	65-69	3.673	2.54%
15	70-74	4.025	2.78%
16	75 keatas	3.963	2.74%
Jumlah		144.370	100 %

Sumber Data : kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2009.

Dari data tersebut dapat terlihat dimana komposisi penduduk kecamatan Tampan kota Pekanbaru yang terbesar yakni berada pada kelompok umur 20-24 tahun yaitu sebanyak 16.978 jiwa dengan persentase 11.76%. Dan kelompok umur 25-29 tahun berada pada posisi kedua yaitu sebanyak 15.363 jiwa dengan persentase 10.64%, sehingga dapat disimpulkan bahwa komposisi penduduk di kecamatan Tampan sangat potensial untuk menjadi generasi penerus yang mampu mengembangkan pembangunan.

Sedangkan ditinjau dari mata pencaharian penduduk pada umumnya di kecamatan Tampan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3. Komposisi penduduk berdasarkan mata Pencaharian di kecamatan Tampan kota Pekanbaru.

N	Mata Pencaharian	Jumlah(jiwa)	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	19.721	50.36%
2.	Petani	2.851	7.67%
3.	Pegawai Swasta	954	2.57%
4	Buruh Industri	1.957	5.26%
5	Buruh Tambang	60	0.16%
6	Pengrajin	1.673	4.40%
7	Pengusaha	4.55	1.22%
8	Pedagang	4.460	12.00%
9	Pensiunan	4.019	10.81%
10	Nelayan	60	0.16%
11	Peternak	11	0.05%
12	Lain-lain	1.998	5.38%
Jumlah		37.178	100%

Sumber Data : Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2009.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada umumnya penduduk yang berdomisili di kecamatan Tampan adalah penduduk yang memiliki mata pencaharian sebagai pegawai negeri sipil (PNS) yaitu sebanyak 19.721 orang dengan persentase 50.36% yang artinya separuh dari penduduk di kecamatan Tampan berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS). Dan yang memiliki mata pencaharian paling sedikit adalah peternak yaitu hanya 11 orang dengan persentase 0.05% . Kondisi ini mengakibatkan pihak pemerintah kota Pekanbaru memusatkan perhatian dibidang perdagangan dan perumahan serta pembangunan ruko. Hal ini dapat dilihat dari sepanjang ruas jalan H.R Soebrantas, dapat dijumpai berdirinya beberapa ruko dan

komplek perumahan di kecamatan Tampan, yang pertumbuhan dan pengembangannya berjalan dengan pesat.

IV.4. Sarana Pendidikan

Pendidikan sebagai prioritas utama dari pembangunan pengembangan sumber daya manusia. Untuk itu dibutuhkan sarana pendidikan yang memadai seperti sekolah dan lembaga tinggi pendidikan.

Ditinjau dari tingkat pendidikan menunjukkan bahwa penduduk di kecamatan Tampan pada umumnya tamatan Sekolah Dasar (SD) dan ini sebagai rendahnya kualitas sumber daya manusia di kecamatan Tampan. Dan untuk menunjang mutu pendidikan dikecamatan Tampan maka dibangunlah sarana pendidikan seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.4. Sarana pendidikan dikecamatan tampan kota Pekanbaru

No	Sarana pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	TK	12	11.5%
2	SD	60	57.1%
3	SLTP	13	12.4%
4	SLTA	14	13.3%
5	Akademi	4	3.8%
6	Perguruan Tinggi	2	1.9%
Jumlah		105	100%

Sumber Data : Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru 2009.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sarana pendidikan yang paling banyak dimiliki dikecamatan Tampan adalah sekolah dasar (SD) dengan persentase 57.1% yang terdiri dari SD Inpres, SD Swasta dan MDA.

Sarana pendidikan SLTA sebanyak 14 buah dengan persentase 13,35% sedangkan SLTP sebanyak 13 buah dengan persentase 12.4% dan TK sebanyak 12 buah dengan persentase 11.5% serta Akademi sebanyak 4 buah dengan persentase 3.8%. sedangkan perguruan tinggi di kecamatan Tampan sebanyak 2 buah dengan persentase 1.9%.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1. Deskripsi Variabel.

Untuk memperoleh informasi data penelitian penulis melakukan observasi, wawancara dan mengajukan daftar pertanyaan kepada masyarakat dengan sampel sebanyak 50 orang responden. Untuk mengidentifikasi responden, penulis mengklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur/ usia. Penyajian hasil penelitian dan pembahasan ini dapat dijabarkan sebagai-berikut :

V.1.1. Jenis Kelamin

Tabel V.1. Identitas Responden

No	RESPONDEN	IDENTITAS		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	Masyarakat	33	17	50

Sumber Data : Kantor Camat Tampan 2009.

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari 50 responden dapat dapat diketahui masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang, sedangkan perempuan berjumlah 17 orang.

V.1.2. Tingkat Pendidikan.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh, penulis mengklasifikasikan kedalam tabel berikut:

Tabel V.2. Tingkat Pendidikan Responden

No	RESPONDEN	TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN				JUMLAH
		SMP	SMA	D3	S1	
1.	Masyarakat	16	21	8	5	50

Sumber Data : Kantor Camat Tampan 2009.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 orang responden dapat diketahui tingkat pendidikan responden yaitu yang berpendidikan SMP berjumlah 16 orang, SMA berjumlah 21 orang, D3 berjumlah 8 orang

V.1.3. Tingkat Umur/ Usia Responden

Tabel V.3. Tingkat Umur/ Usia Responden

No	RESPONDEN	TINGKAT UMUR RESPONDEN				JUMLAH
		25-30	31-35	36-40	41 KEATAS	
1.	Masyarakat	9	23	15	3	50

Sumber Data : Kantor Camat Tampan 2009.

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 50 orang responden terdapat pada masyarakat di kecamatan Tampan, yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adapun yang berumur 25-30 tahun berjumlah 9 orang, umur 31-35 tahun

berjumlah 23 orang, umur 36-40 tahun berjumlah 15 orang, sedangkan yang berumur 41 tahun keatas berjumlah 3 orang.

V.2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dan pembahasan ini dapat diklasifikasikan berdasarkan variabel penelitian ini adalah sebagai-berikut :

a. Perencanaan

Tabel V.4. Tanggapan responden dengan dikeluarkannya pemerintah melalui Perda No 7 tahun 2004 tentang pengelolaan kebersihan.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat Setuju	12	24%
2.	Setuju	25	50%
3	Kurang Setuju	5	10%
4	Tidak Setuju	5	10%
5	Sangat Tidak Setuju	3	6%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.4 dapat diketahui dari 50 orang responden, yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang dengan persentase 24%, yang menjawab setuju berjumlah 25 orang dengan persentase 50%, yang menjawab kurang setuju berjumlah 5 orang dengan persentase 10%, yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang dengan persentase 10% sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 3 orang dengan persentase 6%.

Tabel V.5. Tanggapan responden apakah telah mengetahui tentang dikeluarkannya perda Nomor 7 tahun 2004.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat tahu	15	30%
2.	Tahu	25	50%
3	Kurang tahu	3	6%
4	Tidak tahu	5	10%
5	Sangat Tidak tahu	2	4%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.5 dapat diketahui tanggapan responden, menjawab sangat tahu berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab tahu berjumlah 25 orang dengan persentase 50%, menjawab kurang tahu berjumlah 3 orang dengan persentase 6%, menjawab tidak tahu berjumlah 5 orang dengan persentase 10% sedangkan yang menjawab sangat tidak tahu berjumlah 2 orang dengan persentase 4%.

Tabel V.6. Tanggapan responden tentang keadaan dilingkungan.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat baik	15	30%
2.	Baik	15	30%
3	Kurang Baik	9	18%
4	Tidak Baik	8	16%
5	Sangat Tidak Baik	2	4%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.6 dapat diketahui tanggapan responden, yang menjawab sangat baik 15 orang dengan persentase 30%, menjawab baik berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab kurang baik berjumlah 9 orang dengan persentase 18%, menjawab tidak baik berjumlah 8 orang dengan persentase 16% sedangkan yang menjawab sangat tidak baik berjumlah 2 orang dengan persentase 4%.

Tabel V.7. Tanggapan responden mengenai tersedianya jumlah TPA yang memadai.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Baik sekali	15	30%
2.	Baik	15	30%
3	Kurang Baik	9	18%
4	Tidak Baik	8	16%
5	Tidak Ada	2	4%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.7 dapat diketahui tanggapan responden, yang menjawab baik sekali berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab baik berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, yang menjawab kurang baik 9 orang dengan persentase 18%, menjawab tidak baik berjumlah 8 orang dengan persentase 16%, menjawab sangat tidak baik berjumlah 8 orang dengan persentase 16% menjawab tidak ada 2 orang dengan persentase 4%.

Table V.8 Rekapitulasi dari ketiga item tanggapan responden

No	Alternative Jawaban	Frekuensi jawaban
1	Baik sekali	45
2	Baik	40
3	Kurang Baik	21
4	Tidak Baik	21
5	Tidak Ada	6
Jumlah		133

Sumber data : Olahan angket

Dari table diatas dapat diketahui yaitu hasil rekapitulasi dari tanggapan responden yang menjawab baik sekali berjumlah 45 responden, menjawab baik berjumlah 40 menjawab kurang baik berjumlah 21 responden, menjawab tidak baik 21 responden sedangkan yang menjawab tidak ada berjumlah 6 responden.

B. Pelaksanaan

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap perda Nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan kebersihan, sedangkan pengelolaan kebersihan tersebut yaitu tanggapan/ jawaban dari responden dalam pelaksanaannya dapat dijabarkan pada table-tabel berikut :

Tabel V.9 Tanggapan responden dengan tersedianya petugas kebersihan.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat banyak	15	30%
2.	Banyak	17	34%
3	Kurang banyak	9	18%
4	Tidak Banyak	5	10%
5	Tidak Ada	4	8%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.8 dapat diketahui tanggapan responden, menjawab sangat banyak 15 orang dengan persentase 30%, menjawab banyak berjumlah 17 orang dengan persentase 34%, menjawab kurang banyak 9 orang dengan persentase 18%, yang menjawab tidak banyak 5 orang dengan persentase 10% , menjawab tidak ada berjumlah 4 orang dengan persentase 8%.

Tabel V.10. Tanggapan responden mengenai tersedianya armada yang tersedia untuk pengangkutan sampah setiap hari.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat banyak	15	30%
2.	Banyak	10	20%
3.	Tidak Banyak	25	50%
4.	Kurang Banyak	-	-
5.	Tidak Ada	5	10%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.9 diketahui tanggapan responden, menjawab sangat banyak berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab banyak berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab tidak banyak berjumlah 25 orang

dengan persentase 50%, menjawab kurang banyak tidak ada/ kosong dan menjawab sangat tidak ada 5 orang dengan persentase 10%.

Tabel V.11. Tanggapan responden mengenai jumlah armada pengangkut sampah

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Baik sekali	15	30%
2.	Baik	15	30%
3	Kurang Baik	9	18%
4	Tidak Baik	8	16%
5	Tidak Ada	2	4%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.7 dapat diketahui tanggapan responden, yang menjawab baik sekali berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab baik berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, yang menjawab kurang baik 9 orang dengan persentase 18%, menjawab tidak baik berjumlah 8 orang dengan persentase 16%, menjawab tidak ada berjumlah 2 orang dengan persentase 4%.

Table V.12 Rekapitulasi dari ketiga item tanggapan responden

No	Alternative Jawaban	Frekuensi jawaban
1	Baik sekali	45
2	Baik	42
3	Kurang Baik	43
4	Tidak Baik	21
5	Tidak Ada	11
Jumlah		162

Sumber Data : Olahan angket

Dari table diatas dapat diketahui Dari rekapitulasi tanggapan responden menjawab baik sekali berjumlah 45, menjawab baik 42 responden, menjawab kurang baik berjumlah 43 responden, menjawab tidak baik berjumlah 11 responden, yang menjawab tidak ada berjumlah 11 responden.

C. Pengawasan

Pengawasan adalah suatu tindakan atau perilaku seseorang dalam suatu objek penelitian yang diteliti (Soemitro 2004:21). Kepuasan masyarakat pada pengawasan tersebut dapat diketahui dengan memperoleh jawaban responden dapat dijabarkan pada table-tabel berikut :

Tabel V.13. Tanggapan responden mengenai tersedianya armada yang Tersedia untuk pengangkutan sampah setiap hari.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat banyak	15	30%
2.	Banyak	10	20%
3.	Tidak Banyak	25	50%
4.	Kurang Banyak	5	10%
5.	Tidak Ada	5	10%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel V.9 diketahui tanggapan responden, menjawab sangat banyak berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab banyak berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab tidak banyak berjumlah 25 orang dengan persentase 50%, menjawab kurang banyak 5 orang dengan persentase 10% dan menjawab tidak ada 5 orang dengan persentase 10%.

Tabel V.14. Denda yang diberikan kepada masyarakat jika ada kerusakan lingkungan yang dilakukan oleh masyarakat.

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Ada	30	60%
2.	Sekali-sekali	15	30%
3	Tidak ada sama sekali	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden, menjawab ada berjumlah 30 orang dengan persentase 60%, menjawab sekali-sekali berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, yang menjawab tidak ada sama sekali berjumlah 5 orang dengan persentase 10%.

Tabel V.15. Intensitas petugas dalam mengontrol lingkungan

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Ada	15	30%
2.	Tidak ada	30	60%
3	Tidak ada sama sekali	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber Data : Olahan angket

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden, menjawab ada berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab tidak ada berjumlah 30 orang dengan persentase 60%, yang menjawab tidak ada sama sekali berjumlah 5 orang dengan persentase 10%.

Table V.16 Rekapitulasi dari ketiga item tentang tanggapan responden

No	Alternative Jawaban	Frekuensi jawaban
1	Baik sekali	60
2	Baik	42
3	Kurang Baik	40
4	Tidak Baik	70
5	Tidak Ada	5
Jumlah		162

Sumber Data : Olahan angket.

Dari table diatas dapat dapat diketahui hasil rekapitulasi tanggapan responden yaitu menjawab baik sekali berjumlah 60 responden, menjawab baik berjumlah 42 respnden , menjawab kurang baik berjumlah 40 responden, menjawab tidak baik berjumlah 70 responden sedangkan menjawab 5tidak ada berjumlah 5 responden.

D. Pengendalian

Tabel V.17. Penyuluhan tentang kebersihan lingkungan

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Ada	15	30%
2.	Tidak ada	20	40%
3	Tidak ada sama sekali	15	30%
Jumlah		50	100%

Sumber Data : *Olahan angket*

Dari tabel V.17 dapat diketahui tanggapan responden, menjawab ada berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab tidak ada berjumlah 20 orang dengan persentase 40%, yang menjawab tidak ada sama sekali berjumlah 15 orang dengan persentase 30%.

Tabel V.18. Intensitas kedatangan petugas dalam menanggulangi bencana

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Ada	15	30%
2.	Tidak ada	20	40%
3	Tidak ada sama sekali	15	30%
Jumlah		50	100%

Sumber Data : *Olahan angket.*

Dari tabel dapat diketahui tanggapan responden, menjawab ada berjumlah 15 orang dengan persentase 30%, menjawab tidak ada berjumlah 20 orang dengan persentase 40%, yang menjawab tidak ada sama sekali berjumlah 15 orang dengan persentase 30%.

Table V.19 Rekapitulasi dari kedua item tanggapan responden

No	Alternative Jawaban	Frekuensi jawaban
1	Baik sekali	30
2	Baik	40
3	Kurang Baik	30
Jumlah		100

Sumber data: *Olahan angket*

Dari table diatas dapat diketahui dari hasil rekapitulasi tanggapan responden dari ketiga item, tanggapan / jawaban yang menjawab baik sekali berjumlah 30 responden, menjawab baik berjumlah 40 responden sedangkan yang menjawab kurang baik berjumlah 30 responden.

E. Motivasi

Tabel V.20. Tanggapan responden mengenai intensitas kegiatan siskamling

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat banyak	10	20%
2.	Banyak	10	20%
3.	Tidak Banyak	25	50%
4.	Kurang Banyak	5	10%
5.	Tidak Ada	-	-
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : *Olahan Data Angket*

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden, menjawab sangat banyak berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, menjawab banyak berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab tidak banyak berjumlah 25 orang dengan persentase 50%, menjawab kurang banyak 5 orang dengan persentase 10% dan menjawab sangat tidak ada kosong.

Tabel V.21. Tanggapan responden mengenai intensitas kegiatan gotong royang

No	Jawaban	Responden	Persentase
1.	Sangat banyak	15	30%
2.	Banyak	10	20%
3	Tidak Banyak	15	30%
4	Kurang Banyak	5	10%
5	Tidak Ada	5	10%
Jumlah		50	100 %

Sumber Data : *Olahan Data Angket*

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden menjawab sangat banyak berjumlah 15 responden dengan persentase 30 % , yang menjawab banyak berjumlah 10 orang dengan persentase 20 % , menjawab tidak banyak berjumlah 15 responden persentase 30 % , menjawab kurang banyak berjumlah 5 orang persentase 10 % sedangkan menjawab tidak ada 5 responden persentase 10 %.

V.3. Kebijakan-Kebijakan pemerintah mengenai tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan Tampan kota Pekanbaru.

Implementasi strategi kebijakan pemerintah penanganan k3 dalam penelitian ini adalah suatu cara atau upaya yang dibuat atau diterapkan untuk masyarakat melalui kebijakan yang dibuat itu harus dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh masyarakat khususnya dikecamatan tampan dan pada umumnya di kota pekanbaru. Sedangkan kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu usaha atau langkah yang dibuat oleh walikota dalam menangani kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3)

Adapun kebijakan-kebijakan pemerintah terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan Tampan kota Pekanbaru sebagai berikut :

a. Kebijakan dibidang kebersihan.

Koordinasi dalam penanganan kebersihan dimaksud adalah koordinasi atau pengawasan yang dilakukan walikota, camat, lurah serta satuan petugas k3 dalam proses pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok satuan petugas dapat tersusun menjadi suatu kebulatan yang terintegrasi, seefisien mungkin dalam usaha pencapaian tujuan.

Penyediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan kebersihan yaitu walikota bekerja sama dengan camat dan lurah serta petugas k3 dengan swadaya masyarakat menyediakan tong sampah sebagai tempat pembuangan sementara (TPS) yang telah ditentukan tempatnya oleh pemerintah dan satuan petugas k3.

Pemerintah menyediakan armada untuk mengangkut sampah dan petugas k3 yang di tunjuk pemerintah diberi kewajiban untuk membersihkan dan mengambil sampah yang ada ditepi jalan, rumah masyarakat, pertokoan atau petugas sebagai pengkoordinir pengumpul sampah dan pemindah sampah.

Kebijakan pemerintah mengenai tentang retribusi kebersihan adalah suatu iuran wajib yang harus dibayar oleh badan/ masyarakat kepada pemerintah kecamatan/ kota atas layanan, pengangkutan, pemusnahan sampah yang diberikan kepada masyarakat yang besar jumlahnya telah ditentukan oleh pemerintah (Soemitro 1994:13). Berlakukanya sanksi atau denda bagi pihak yang tidak membayar retribusi kebersihan (Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang pajak dan retribusi daerah).

Memberikan motivasi dan penyuluhan tentang budaya hidup bersih yaitu kemampuan yang diberikan walikota, camat, lurah dan satuan petugas k3 dalam memberikan pemahaman terhadap masyarakat mengenai arti penting budaya hidup bersih serta bebas dari sampah.

b. Kebijakan dibidang keindahan

Pemerintah dan satuan petugas k3 menunjuk orang/ badan tertentu dalam pengurusan dan pelaksanaan kegiatan penanganan keindahan yaitu penanganan masalah keindahan taman kota dan trotoar jalan, dan melakukan tindakan preventif terhadap tempat untuk berjualan yaitu untuk merapikan dan menertibkan agar dapat terlihat keindahan dan kerapian kota yang diinginkan. Memotivasi masyarakat untuk menjaga dan melestarikan dalam menghijaukan pekarangan rumah, kantor, toko dan tempat-tempat usaha.

c. Kebijakan dibidang ketertiban.

Pemerintah dan satuan petugas k3 melakukan pengawasan untuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan ketertiban sebagaimana telah tersebut dan ditunjuk / ditetapkan petugas pengawas oleh satuan petugas k3 dan pemerintah. Memonitor keamanan dan ketertiban masyarakat (KAMTIBMAS) berdasarkan (Peraturan daerah Nomor 5 Tahun 2002 tentang ketertiban umum). Memotivasi masyarakat mengenai melakukan kegiatan siskamling pada malam hari. Menghimpun partisipasi dan sawadaya masyarakat dalam pengadaan dan pembangunan sarana dan prasarana seperti pos kamling dan sebagainya.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan Tampan kota Pekanbaru. Dapat diambil kesimpulan yaitu dengan ukuran kepuasan dengan menggunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100 \%$ yaitu angka yang terlaksana sebanyak 185 responden menjawab berarti $185 \times 100 : 697 = 26,5 \%$. Berdasarkan rumus pengukuran dan berdasarkan indikator-indikator kepuasan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kecamatan tampan yang telah terlaksana oleh petugas kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) responden menyatakan ***Tidak Puas***, dimana indikatornya angka persentase antara 39 % s/d 15 % dikatakan ***Tidak Puas***.

Sedangkan Kebijakan- kebijakan pemerintah tentang pengelolaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) yaitu dituangkan pada peraturan daerah Nomor 5 tahun 2002 tentang ketertiban umum dan peraturan daerah Nomor 7 tahun 2004 tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan kebersihan.

VI.1. 2 Saran

1. Diharapkan masyarakat dan pemerintah peduli akan kebersihan lingkungan terutama mengenai masalah sampah karena lingkungan yang bersih, sehat dan

aman maka masyarakat akan merasa nyaman dan terhindar dari berbagai penyebaran berbagai penyakit yang di akibatkan oleh sampah-sampah.

2. Kebutuhan akan lingkungan bersih dan sehat serta aman di butuhkan oleh masyarakat semua Negara. Masalah kebersihan lingkungan merupakan persoalan jangka panjang maka seharusnya memerlukan penanganan yang serius dan terus-menerus.
3. Untuk mewujudkan suatu pembangunan yang berwawasan lingkungan maka kondisi lingkungan harus bersih dan sehat dan perlu ditingkatkan dan dalam pelaksanaannya menjadi tugas, kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dengan mendengar keluhan-keluhan masyarakat agar semua ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat berjalan sebagaimana mestinya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Assauri, Sofyan 1995, *Pelayanan Masyarakat*, UI Press, Jakarta.
- Aritonang R, Lerbin 2005, *Kepuasan Pelanggan, pengukuran dan pengendalian dengan SPSS*, Gramedia Pustaka utama, Jakarta
- Bonar SK, 1995, *Manajemen Jasa pelayanan*, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Drucker, Peter, F, 1995, *Manajemen pemasaran dasar dan strategi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno 1996, *Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen.*, Jakarta., PT. Gunung Agung.
- Irawan, H, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Kottler, Phillips, 1997, *Marketing Manajemen analisis, planning, Implementation and Control & edition*. New jersey, Prentice Hall Inc.
- _____, *Pemasaran di sektor publik.*, PT. Indeks, 2007.
- Martin, William, B, 1996, *Pelayanan pelanggan yang bermutu, alih bahasa Budiyanto, Bina rupa*. Angkasa, Bandung.
- Mony, Farida, 2003, *Analisis dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal laut (Studi kasus pada kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya-Ambon)*, Tesis , Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Oka, A, Yati.2005. *Customer service cara efektif memuaskan pelanggan*, PT. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Richard, I, 1980, *Kepuasan pelanggan sebagai keunggulan daya saing*, Jurnal Manajemen prasetya , Jilid 1 no. 1, 1993.

Santoso, S, and F, Tjiptono, 2001, *Riset pemasaran konsep dan aplikasinya dengan SPSS*, PT. Elex media.

Suprianto, J, 2006, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Rhineka cipta, Jakarta.

Sumarwan, Ujang, 2002, *Perilaku konsumen teori dan penerapannya dalam pemasaran*, Ghalia, Indonesia., Bogor.

Soemitro, Rahmat, 1994 ., *Hukum Perpajakan Di Indonesia.*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, fandy, 2008, *Service manajemen mewujudkan layanan prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.. Komputindo.

_____, *Strategi pemasaran*, PT. Andi, Yogyakarta.

_____, *Manajemen jasa*, Edisi 1, PT, Andi, Yogyakarta.

Dokumentasi :

Aini, Nurul 1995, *Perluasan Sumber-Sumber PAD.*, Bangkinang : Makalah utama dalam seminar Api.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang pajak dan retribusi daerah

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2002, Tentang ketertiban umum.

Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2004, Tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan kebersihan lingkungan.